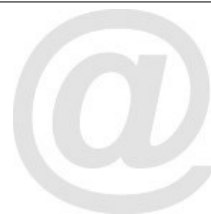


Datum: 24.10.2014

ORGANISATOR *fitimjob*

Das Magazin für KMU



Online lesen

Online-Ausgabe

ORGANISATOR
9442 Berneck
058 344 92 92
www.organisator.ch

Medienart: Internet
Medientyp: Fachpresse

Themen-Nr.: 601.013
Abo-Nr.: 1085734

Schweizer KMU-Tag 2014: Der Kunde - das unbekannte Wesen?



Kundenbeziehungen bzw. Beziehungen allgemein sollten immer persönlich-er, intensiv-er usw. werden: Dies war die erste Botschaft in der Keynote von Gastgeber Prof. Dr. Urs Fueglistaller, der die wiederum zahlreich aufmarschierten Besucher am KMU-Tag begrüßen durfte. Es zähle letztlich nicht nur der erste, sondern auch der letzte Eindruck - umso wichtiger sei gerade die letzte Silbe "-er". Fünf Merkmale gab Fueglistaller dem Publikum mit: "1. Freuen Sie sich auf den Kunden. 2. Halten Sie Ihre Versprechen ein. 3. Gehen Sie die Extra-Meile. 4. Vermitteln Sie einen persönlichen Touch und 5. nehmen Sie Reklamationen ernst!"

Das Tagungsthema wurde von sechs Referenten aus verschiedenen Blickwinkeln erörtert: Prof. Dr. Thomas Bieger sprach über Trends, die so gar nicht einfach zu fassen sind. Daniela Merz referierte über die Vertrauensbasis, die für eine Kundenbeziehung notwendig ist. Abtprimus Notker Wolf zeigte, dass die Benediktiner-Regel auch heute noch ihre Gültigkeit hat. Prof. Dr. Norbert Bolz wies darauf hin, dass Kunden heute nicht mehr nur Könige, sondern vielmehr Fans und Prosumer sind. Adrian Steiner sprach über seine Erfahrungen als Zulieferer von Grossunternehmen und Anne M. Schüller schliesslich erläuterte den Begriff "Touchpoint", nämlich: Wie man mit Kunden auf Tuchfühlung geht

Einen ausführlichen Bildbericht finden Sie demnächst hier .